



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

Bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen berdasarkan koefisiennya yang didapat dari persamaan regresi linear sederhana dimana kualitas layanan menunjukkan koefisien positif, maka terdapat adanya persamaan hipotesis yaitu terdapat pengaruh yang positif antara kualitas layanan PT Prudential Life Assurance terhadap loyalitas nasabah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat dikemukakan saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan, yaitu :

1. Sebaiknya perusahaan pihak manajemen PT Prudential Life Assurance tetap mempertahankan kualitas layanan yang diberikan, karena berdasarkan hasil analisis kuesioner menunjukkan nilai rata-rata setuju.
2. Karena adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen maka sebaiknya pihak manajemen PT Prudential Life Assurance harus dapat lebih ditingkatkan lagi, karena adanya pengaruh dalam peningkatan kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen. Kualitas layanan yang diberikan dapat menciptakan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



loyalitas nasabah yang superior, dengan begitu tingkat loyalitas nasabah pun menjadi lebih meningkat.

3. Dan untuk penelitian yang lebih baik, maka untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel atau indikator baru, karena masih terdapat faktor diluar kualitas layanan yang mempengaruhi loyalitas konsumen PT Prudential Life Assurance seperti faktor harga, faktor citra merek, faktor social dan faktor-faktor lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.